



ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

Oleh :

RIVALDO

NIM : 11375104759

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis. Kemudian tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pelayanan publik di kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis. Teknik pengumpulan data yang pebeliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, kuisisioner dan wawancara. Dalam pengambilan data yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat kantor Camat Mandau yang mana pegawai berjumlah 32 orang pegawai dan 100 orang masyarakat. Dari data tersebut peneliti mengambil keseluruhan populasi sebagai sampel penelitian dengan teknik sampling jenuh. Teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan publik di kantor Camat Mandau dapat dikategorikan Kurang Maksimal berdasarkan dari 100 responden rata-rata 71 orang atau 71% yang menjawab kurang setuju dari indikator yang ditetapkan MENPAN NO 63 Tahun 2003 mengenai Transparansi, Akuntabilitas, Kondisonal, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, Sarana dan Prasarana.

Kata Kunci : Analisis Pelayanan Publik